

**B.T.S. Management commercial opérationnel – Session 2021**  
**ÉPREUVE DE DÉVELOPPEMENT DE LA RELATION CLIENT ET VENTE CONSEIL**  
**(E41)**  
**GRILLE D'ÉVALUATION FINALE**

**Contrôle en cours de formation (CCF)**

CANDIDAT(E)	MEMBRES DE LA COMMISSION
<b>Nom :</b>  <b>Prénom(s) :</b>  <b>Matricule :</b>	<b>Noms :</b> - -  <b>Date :</b>  <b>Signatures :</b>

**Observations des formateurs sur le parcours de formation**

**La candidate a fait l'ensemble de ses stages chez Camaïeu Centre-Ville à Montauban.**

**Situation d'évaluation :** missions accomplies en UC + Devoirs surveillés + travaux réalisés en classe.

X s'est montrée toujours très sérieuse et investie mais des difficultés et des lacunes ont nui à ses résultats. Elle est volontaire et persévérante.

**Au sein de l'UC : Ponctuelle** et agréable. Mais X doit gagner en autonomie et prendre des initiatives. Le contact avec les clients était un peu maladroit au départ mais sa posture commerciale a évolué durant ces deux années de formation. Elle reste toutefois très réservée.

Non évaluable	Non maîtrisé	Maîtrise partielle	Bonne maîtrise	Excellente maîtrise
Compétence non mise en œuvre	Agit sans méthodologie ou avec une méthodologie inadaptée	Met en œuvre une méthodologie incomplète	Comprend et met en œuvre une méthodologie rigoureuse	Propose une méthodologie pertinente
	N'utilise pas d'outils ou ne les maîtrise pas	Mobilise correctement quelques outils	Choisit les outils adaptés	Adapte et/ou élabore des outils opérationnels
	N'analyse pas	Analyse de manière incomplète	Analyse de manière pertinente	Analyse et remédie
	Communique de façon non appropriée	Rend compte sans argumentation	Argmente et fait comprendre	Fait adhérer
	N'utilise pas d'information	Utilise partiellement les informations	Recherche et mobilise l'information	Produit des informations pertinentes et exploitables
	N'atteint pas les objectifs	Atteint en partie les objectifs	Atteint les objectifs	Dépasse les objectifs
	Ne formule aucune proposition ou des propositions incohérentes	Formule quelques propositions	Justifie et argumente ses propositions	Est force de proposition
	Ne prend pas en compte les contraintes	Prend en compte partiellement les contraintes	Intègre l'ensemble des contraintes	Anticipe les contraintes

COMPETENCES E41	NIVEAUX DE MAITRISE DES COMPETENCES					Critères d'évaluation
	Non évaluable	Non maîtrisé	Maîtrise partielle	Bonne maîtrise	Excellente maîtrise	
<b>Assurer la veille informationnelle :</b> Rechercher et mettre à jour l'information Mobiliser les ressources numériques Sélectionner l'information Hiérarchiser l'information Analyser l'information Exploiter l'information pour la prise de décision			X			- Les techniques et outils de la veille commerciale sont appropriés. - L'information produite est fiable et pertinente pour la prise de décision.
<b>Réaliser et exploiter des études commerciales :</b> Construire une méthodologie Recueillir les données Exploiter les résultats				X		- Les méthodologies d'études sont adaptées au contexte. - Les résultats des études sont exploitables.
<b>Vendre dans un contexte omnicanal</b> Préparer la vente Accueillir le client Conseiller Argumenter Conclure la vente				X		- La démarche de vente conseil est pertinente - Les attentes du client et leurs évolutions sont prises en compte - Les objectifs de vente, de fidélisation et d'accroissement de la « valeur client » sont atteints - La communication est mise en œuvre au service de l'efficacité relationnelle
<b>Entretenir la relation client</b> Suivre les évolutions des attentes du client Évaluer l'expérience client Accompagner le client Fidéliser la clientèle Accroître la « valeur client »		X				- Les techniques de fidélisation mises en œuvre sont adaptées. - Les objectifs de vente, de fidélisation et d'accroissement de la « valeur client » sont atteints. - La communication est mise en œuvre au service de l'efficacité relationnelle

COMMENTAIRES DE LA COMMISSION SUR LES NIVEAUX DE MAITRISE DES COMPÉTENCES (justification de la note)	NOTE SUR 20
<b>Assurer la veille informationnelle :</b> Le candidat a assuré une veille informationnelle en recherchant des informations mais n'a mobilisé correctement que quelques outils qui ne lui ont pas permis de relater une information de grande qualité (fiable, pertinente, actuelle). L'analyse de l'information n'est que partielle puisque celle-ci ne permet pas au candidat de participer à la prise de décision. <b>Réaliser et exploiter des études commerciales</b> Le candidat a mis en œuvre une méthodologie d'étude rigoureuse et cohérente avec ses objectifs (préciser si c'était par rapport à une étude de la concurrence, ou enquête sur la satisfaction de la clientèle...), qui lui a permis de recueillir des données pour en extraire des résultats mais n'a pas proposé d'axes d'amélioration ou n'a pas été force de proposition afin de proposer des mesures correctives. <b>Vendre dans un contexte omnicanal</b> Le candidat a mis en œuvre une démarche de vente conseil pertinente. Il a choisi les outils adaptés pour répondre aux attentes et évolutions des clients qui lui ont permis d'atteindre ses objectifs de vente et de fidélisation. Il a proposé et justifié une la mise en œuvre d'une communication commerciale en intégrant les contraintes de son UC et de sa clientèle. <b>Entretenir la relation client</b> Le candidat n'utilise aucune technique de fidélisation ou ne maîtrise pas celles-ci. Il n'a défini aucun objectif de vente ou qui permette d'accroître la valeur client. La communication relationnelle n'est pas énoncée ou il fait des propositions incohérentes ou qui ne sont pas en adéquation avec son unité commerciale.	<h1>11/20</h1>

